

Kwaliteit & Veiligheid:

Betrek burger bij toezicht op gezondheidszorg

In samenwerking tussen het NIVEL en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting is een Burgerplatform gehouden om betrokkenheid van burgers bij toezicht verder te verkennen. Het ging om een groep van 20 burgers die in een interactieve sessie met elkaar en met onderzoekers en inspecteurs van gedachten wisselden. Dit burgerplatform past in een bredere ontwikkeling waarbij de inspectie op verschillende manieren werkt aan het betrekken van burgers bij toezicht, van het inzetten van mystery guests tot het raadplegen van ratings en reviews op de website Zorgkaart Nederland.

Box met Kernpunten

Burgerplatform: een interactieve bijeenkomst waarin ongeveer 20 burgers met elkaar en met beleidsmakers in gesprek gaan over beleidsvraagstukken in de gezondheidszorg.

Vraagstelling: Hoe kun je burgers betrekken bij onderzoek naar toezicht

Belangrijkste resultaat: Betrek burgers aan het begin bij doelbepaling en aan het einde bij duiding van resultaten. Betrek burgers daarnaast ook bij toezicht in het algemeen en niet alleen bij onderzoek naar toezicht.

De concrete casus voor het burgerplatform betrof het onderzoek van de Academische Werkplaats Toezicht. Verschillende instituten doen binnen deze werkplaats onderzoek om toezicht verder te ontwikkelen. De centrale vraag was hoe het burgerperspectief een rol zou kunnen spelen bij het onderzoek in deze werkplaats.



Betrokkenheid bij doelbepaling

Burgers wilden graag aan het begin van onderzoek betrokken worden, of zelfs vlak voor dat begin. Dan gaat het namelijk meer over de doelen van het toezicht en de doelen van het onderzoek. De deelnemers gaven aan dat zij daar goed over mee kunnen praten. Ook waren zij van mening dat het niet prettig is om pas te worden betrokken als er al heel veel dingen zijn bepaald. Dus als je burgers

betrekt, doe dat dan in ieder geval aan het begin.

Betrokkenheid tijdens en na het onderzoek

Het leek de deelnemers een stuk ingewikkelder om *tijdens* een onderzoek in een begeleidingscommissie betrokken te zijn. Een onderzoek begeleiden vereist namelijk veel specifieke kennis van onderzoek en van toezicht, zo was de inschatting. En dan is het juist goed als dat belegd is bij mensen die daar verstand van hebben zoals onderzoekers en beleidsmakers.

Wat de deelnemers heel belangrijk vonden, is om na betrokkenheid aan het begin nog wel te horen wat er uiteindelijk gebeurt met de inbreng van burgers, en met de resultaten van het onderzoek. Dit pleit ervoor om burgers die aan het begin worden betrokken te informeren over het verloop van het onderzoek. Ook werd opgemerkt dat het goed is om aan het einde burgers weer te betrekken om te laten zien wat er is gedaan.

De ideeën van burgers over het betrekken van burgers bij onderzoek kwamen aan het einde van de bijeenkomst naar voren. Daarvoor waren er verschillende interactieve oefeningen waarin deelnemers bekend raakten met de Inspectie en met onderzoeksthema's (zie ook: extra informatie onderaan dit document)

Tijdens de bijeenkomst gebeurde het vaak dat deelnemers in eerste instantie niet over onderzoek gingen praten, maar over de zorg en het toezicht zelf. Dit biedt perspectief voor het breder inzetten van het burgerplatform om het burgerperspectief te betrekken bij toezicht. Sorien Kleefstra (Senior adviseur en expert cliëntparticipatie IGJ i.o.): "Burgers blijken graag mee te praten over het toezicht zelf. Dit past ook bij de bevinding dat burgers liever betrokken zijn bij doelbepaling van een onderzoek dan het onderzoek zelf. We gaan dan ook kijken of we het burgerplatform breder in kunnen zetten om burgers te betrekken bij ons toezicht".

Informatie over het programma, interactieve oefeningen en kenmerken van de deelnemers

Informatie over de bijeenkomst op 28 juni 2017

In aanvulling op de belangrijkste bevindingen verstrekken we hieronder meer informatie over de bijeenkomst. Het doel van deze informatie is om een beeld te geven van:

- het verloop van de dag
- de interactieve werkvormen die zijn toegepast
- de opbrengsten van de interactieve werkvormen
- de deelnemers aan de bijeenkomst

Programma

09:30 – 10:00	Inloop
10:00 – 11:20	Welkom en voorstelronde met persoonlijke noot in de vorm van het delen van een favoriete film of boek
10:20 – 10:40	Introductiequiz toezicht om deelnemers op speelse wijze bekend te maken met het werk van de Inspectie (m.b.v. kahoot)
11:00 – 12:00	Thema I: burgerbetrokkenheid bij onderzoek naar de gevolgen van openbaarmaking van toetsingskader
12:00 – 13:00	Lunch
13:00 – 14:15	Thema II: Prioriteiten voor toezicht en onderzoek naar toezicht op micro, meso en macroniveau
14:15 – 14:30	Afsluitende groepsdiscussie over wensen en mogelijkheden voor burgerbetrokkenheid bij onderzoek naar toezicht

Interactieve oefeningen

Tijdens de bijeenkomst zijn twee interactieve werkvormen toegepast. Voor geïnteresseerden verstrekken we een toelichting op deze werkvormen en de belangrijkste opbrengsten per werkvorm.

Oefening 1: Mogelijke voordelen en opbrengsten van burgerparticipatie bij onderzoek naar toezicht

De eerste interactieve oefening had tot doel om mogelijke voordelen en opbrengsten van burgerparticipatie bij onderzoek naar toezicht te verkennen. De organisatoren zagen voor het onderwerp “De gevolgen van openbaarmaking van toetsingskaders (zie box)” niet goed wat die voordelen en opbrengsten zouden kunnen zijn. Het is immers voornamelijk iets tussen Inspectie en zorgaanbieders, zo was de gedachte. De oefening was bedoeld om deze aanname zo scherp mogelijk te toetsen. De inspiratie voor deze oefening kwam van het Engelse gezegde “When life gives you lemons, make lemonade” dat aangeeft dat je vaak ook tegenslagen van een positieve kant kunt

bekijken. In de oefening kwam dit terug doordat deelnemers werden uitgenodigd om dingen die burgerbetrokkenheid bij onderzoek lastig maken, steeds van verschillende positieve kanten te bekijken.

Gedurende de oefening bleek dat deelnemers vaak begonnen met praten over openbaarmaking zelf omdat ze daar ook ideeën over hadden. Dit hielp om het onderwerp verder te verkennen. Na verloop van tijd kwamen ook verschillende ideeën naar voren over *onderzoek naar openbaarmaking* en de mogelijke rol van burgers bij zo'n onderzoek. Meerdere keren werd bijvoorbeeld aangegeven dat burgers betrekken kan helpen om te begrijpen hoe je dit soort zaken goed kunt uitleggen aan burgers. Daarmee kan het bijdragen aan de communicatie van de inspectie. Dagvoorzitter Ian Leistikow (IGJ i.o.) ondervond dit al gedurende de dag: "Ik ervaarde al tijdens de dag dat ik het werk van de inspectie steeds concreter en duidelijker ging uitleggen".

Ook kwam naar voren dat burgers met creatieve ideeën kunnen komen omdat ze met een andere blik naar het onderwerp kijken. Een voorbeeld daarvan is dat burgers waarschijnlijk aandacht zullen vragen voor wat burgers zelf met openbare toetsingskaders kunnen, en in het verlengde daarvan, hoe je openbaarmaking van die kaders dan richting burgers zou kunnen doen. Een ander voorbeeld is dat iemand suggereerde om te onderzoeken hoe zorgverleners praten over toetsingskaders. Deze en andere ideeën van de deelnemers laten zien dat het – ondanks dat het een betrekkelijk lastig onderwerp is – goed mogelijk blijkt om hen hierover te raadplegen in deze setting. Omdat zij dat tegelijkertijd best ingewikkeld vonden kwam ook naar voren dat betrokkenheid goed past aan het begin van het onderzoek en dat het goed is om de verdere uitwerking daarvan te beleggen bij onderzoekers en inspecteurs.

Dagvoorzitter Ian Leistikow (IGJ i.o.) legt uit dat het voordeel van openbaarmaking van toetsingskaders is dat zorgaanbieders en zorgverleners weten wat de inspectie van ze verwacht. Het nadeel kan zijn dat ze dingen die ook belangrijk zijn maar niet in het toetsingskader staan, uit het oog verliezen. Op dit moment zijn sommige toetsingskaders openbaar en andere niet. De Inspectie wil graag onderzoeken wat de gevolgen zijn van openbaarmaking van toetsingskaders.



Oefening 2: Prioriteiten voor toezicht en onderzoek naar toezicht

Waar zou de inspectie zich op moeten richten in het toezicht? En waaraan zou de Inspectie af moeten meten of het toezicht succesvol is? Dit waren de vragen voor de tweede interactieve oefening. Als concrete casus werd de verpleging en verzorging genomen. De deelnemers verspreidden zich over drie tafels: macro- meso- en microniveau, en wisselden elkaar af. Aan het einde van de laatste ronde diende iedere groep de 2 belangrijkste punten te selecteren voor de tafel waar ze op dat moment aan zaten.



Voor het macroniveau (landelijk) kwam eruit dat het heel belangrijk is dat de Inspectie ook goed de gevolgen van landelijk beleid kan terugkoppelen aan de Minister, bijvoorbeeld als het gaat om de effecten van bezuinigingen of van veranderende opleidingseisen. Daarnaast werd benoemd dat landelijk beleid steeds verandert en dat zorgaanbieders zich ook steeds moeten aanpassen. De inspectie kan meenemen in haar toezicht of zorgaanbieders daar voldoende aandacht voor hebben, want als dat niet zo is levert dat vroeg of laat problemen op, zo was de gedachte.

Bij het mesoniveau (organisatieniveau) werd aandacht gevraagd voor aansluiting van het beleid met de werkvloer. Deelnemers zeiden dat beleid vaak niet past op de werkvloer of goede ideeën van de werkvloer vaak niet worden opgenomen in beleid. Enkele deelnemers hadden hier ook persoonlijke ervaringen mee. Daarnaast vond men de houding en bejegening van het management richting de zorgverleners en tussen zorgverleners onderling erg belangrijk. Dit werd namelijk als een belangrijke voorwaarde gezien voor wat de deelnemers zagen als het allerbelangrijkste aspect van verpleging en verzorging: aandacht voor de cliënten.

Op microniveau ging de discussie steeds over hoe de cliënt het beste tot zijn recht komt en hoe de wensen van de cliënt zo goed mogelijk kunnen worden ingevuld, ook gelet op de mogelijkheden van de cliënt. De rol van de medewerkers kwam daarbij ook herhaaldelijk aan de orde. Met name of de vaardigheden van medewerkers goed passen bij hun taken. Daarbij werd genoemd dat de opleidingseisen omhoog lijken te gaan, wat kan leiden tot hogere personeelskosten. Terwijl je voor het allerbelangrijkste – aandacht voor de cliënt – helemaal geen duur personeel nodig hebt. Gedurende deze oefening konden deelnemers ook op de tafelkleden schrijven, zowel wat er aan tafel werd besproken als aanvullende ideeën.

Kenmerken van de deelnemers

Onderstaande tabel bevat de kenmerken van de deelnemers aan bijeenkomst van het burgerplatform op 28 juni 2017 in Utrecht. Een bijeenkomst van het burgerplatform qua methode het meest verwant aan kwalitatief onderzoek. Hiervoor is het niet vereist dat deelnemers representatief zijn voor de algemene bevolking. Wel is het van belang dat de deelnemers divers zijn zodat zoveel mogelijk verschillende gezichtspunten naar voren komen.

Leeftijd			Geslacht		
31 / 45	4	21%	Man	8	42%
46 / 64	12	63%	Vrouw	11	58%
65/72	3	16%			
Opleiding			Ervaren gezondheid		
t/m LBO	1	5%	Uitstekend	1	5%
hoger dan LBO, lager dan HBO	7	37%	Zeer goed	3	16%
HBO/universiteit	11	58%	Goed	11	58%
			Matig	3	16%
			Slecht	0	0
			Missing	1	5%